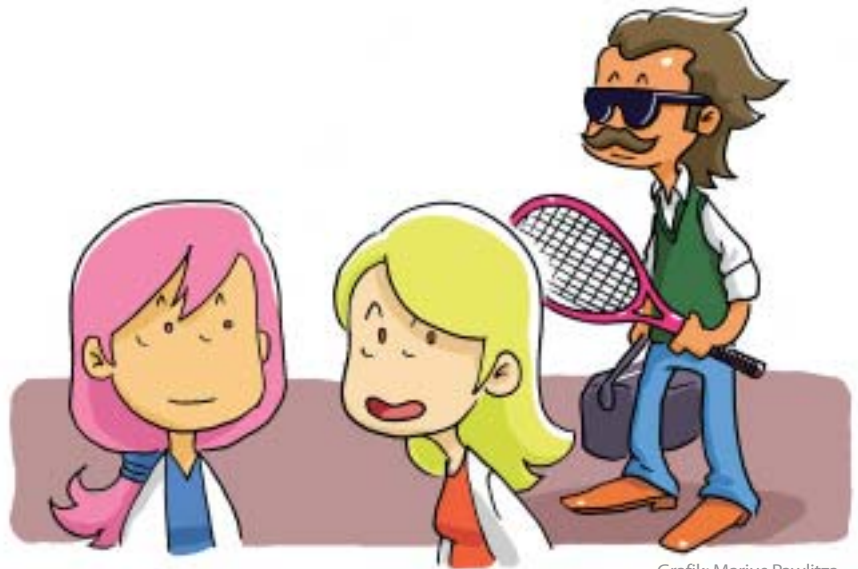


Serie Patiententypen

In dieser Serie geben wir Tipps zum Umgang mit schwierigen Patienten und besonderen Patientengruppen.

Der Nörgler
Der Besserwisser
Der Angsthase
Alte und Hilfsbedürftige
Kinder und Jugendliche
Bekannte des Chefs



Grafik: Marius Pawlitzka

Patiententypen

Bekannte des Chefs

Freunde und Bekannte des Chefs können eine besondere Herausforderung für das Praxisteam sein, denn oft glauben sie, einen Sonderstatus zu haben. Dann brauchen Sie viel Fingerspitzengefühl und vor allem klare Absprachen mit dem Arzt.

Freitag Morgen, halb zehn in Deutschland. Das Wartezimmer ist wegen einer ganzen Reihe von „Notfällen“ ungewöhnlich voll. Eine neue Patientin kommt herein und geht forsch auf die Helferin zu, die gerade an der Rezeption sitzt: „Ich bin Britta Müller. Ich kenne Dr. Mayer persönlich“ Wie reagieren Sie?

Freunde, Bekannte und Verwandte des Chefs können so ziemlich jeder Patientengruppe angehören, die wir in den letzten Heften hier vorgestellt haben: Sie können nörgeln und besserwissen und manch einer kommt sicher auch mit einer gehörigen Portion Angst in die Praxis. Eine Tatsache aber kann diese Menschen zur besonderen Herausforderung machen: Sie glauben oft, dass die Praxisregeln nur für andere gelten, aber nicht für sie. Sie müssen jetzt entscheiden, was Sie tun. Ihr sagen, sie solle doch im Wartezimmer bei den anderen Patienten Platz nehmen? Oder den Arzt bei nächster Gelegenheit darauf hinweisen, dass Frau Müller da ist?

Wichtig ist es hier, zwischen dem Auftreten und der eigentlichen Nachricht zu unterscheiden. Was soll das heißen: „Ich kenne Dr. Mayer persönlich?“ Erwartet sie, jetzt ohne Wartezeit gleich ins Sprechzimmer durchgewunken zu werden? Oder hat sie einen privaten Anlass, den Chef sprechen zu wollen? Auch wenn das Auftreten etwas sehr forderndes hat, sollten Sie betont freundlich sein. Die Frage „Sind Sie das erste Mal in unserer Praxis?“ ist betont sachlich, drückt sich Frau Müller dann immer noch nicht klar aus, fragen Sie direkt: „Kommen Sie zur Behandlung oder aus privaten Gründen?“ So sind Probleme aufgrund von Missverständnissen eher unwahrscheinlich.

Schlimmer ist es, wenn Sie es mit einem Menschen zu tun haben, der dem Chef persönlich nahe steht und Ihnen gegenüber seine „Macht“ demonstrieren möchte. Im Privatleben können Sie solchen Menschen vielleicht aus dem Weg gehen, in der Praxis haben Sie keine Chance. Um noch das Beste daraus zu

machen, dürfen Sie das keinesfalls persönlich nehmen. Schwierige Typen sind nicht nur selbstverliebt, sie sind oft verunsichert und versuchen mit ihrem Auftreten den Gesprächspartner genauso zu verunsichern. Vermeiden Sie also Körpersignale, die nach Unsicherheit oder Ablehnung aussehen, wie wegschauen oder verschränkte Arme. Seien Sie freundlich und verbindlich, aber immer distanziert. Und das Wichtigste: Führen Sie das Gespräch. Erst wenn ein solcher Artgenosse sein Thema frei wählen kann, wird es wirklich nervtötend.

Klare Regeln helfen

Da der Umgang mit Freunden, Bekannten und Verwandten des Chefs in vieler Hinsicht ein gewisses Konfliktpotenzial bietet, sind klare Regeln erforderlich. Wenn es solche Regeln in Ihrer Praxis bisher noch nicht gibt, ist das sicher ein Thema für eine der nächsten Teamsitzungen. Klären Sie vor allem, wie Sie mit Patienten verfahren sollen, die sich auf eine Bekanntschaft mit dem Arzt berufen und daraus ein Sonderrecht ableiten – ohne dass sie dem Praxisteam bekannt sind. Sprechen Sie es aber auch offen an, wenn ein Bekannter des Chefs sich regelmäßig Ihnen gegenüber im Ton vergreift. Schildern Sie die Situation sachlich und bitten Sie den Chef um einen Vorschlag, wie man das Problem in den Griff bekommt. ■